

# **PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA DAN PENERAPAN ETOS KERJA PELAYANAN ISLAMI TERHADAP LOYALITAS MUZAKKI PADA LEMBAGA ZAKAT DI SURABAYA**

**KHUSNUL FIKRIYAH**

## **Abstrak**

Kemiskinan merupakan salah satu permasalahan yang dihadapi Indonesia. Kemiskinan di Indonesia meningkat pada tahun 1998, hal ini terjadi karena dampak krisis pada 1997. Pada 1998 BPS mencatat 49,5 juta jiwa penduduk Indonesia tergolong miskin. Dari sudut pandang ekonomi Islam, zakat bisa menjadi solusi mengatasi kemiskinan, namun kesadaran muzakki untuk menyalurkan zakatnya melalui LAZ masih sangat rendah. Hasil riset IDB menyatakan bahwa potensi zakat di Indonesia pada 2011 adalah 217 Triliun, namun dana zakat yang terhimpun hanya 1,7 Triliun. Oleh karena itu strategi pemasaran jasa menjadi hal yang perlu diperhatikan oleh LAZ, agar dapat menarik muzakki untuk menyalurkan zakatnya melalui LAZ. Selain itu penerapan etos kerja pelayanan Islami pada LAZ juga harus terus ditingkatkan, karena etos kerja pelayanan Islami merupakan hal yang mempengaruhi loyalitas muzakki.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui: 1) apakah ada pengaruh variabel bauran pemasaran jasa (dengan indikator produk, tempat, promosi) terhadap loyalitas muzakki; 2) apakah ada pengaruh etos kerja pelayanan Islami (dengan indikator fatanah, amanah, shiddiq, tabligh) terhadap loyalitas muzakki; 3) apakah ada pengaruh bauran pemasaran jasa terhadap etos kerja pelayanan Islami; 4) bagaimanakah pengamalan variabel-variabel tersebut (bauran pemasaran jasa, etos kerja pelayanan Islami) pada lembaga amal zakat di Surabaya. Penelitian ini menggunakan sampel 60 orang responden yang menggunakan jasa Lembaga Amil Zakat di Surabaya untuk mengetahui penilaian Lembaga Amil Zakat menurut perspektif muzakki. Dengan menggunakan kuesioner, wawancara, dan observasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa bauran pemasaran jasa berpengaruh signifikan terhadap loyalitas muzakki, etos kerja pelayanan Islami berpengaruh signifikan terhadap loyalitas muzakki, dan bauran pemasaran jasa berpengaruh signifikan terhadap etos kerja pelayanan Islami.

**Kata Kunci:** Bauran Pemasaran Jasa, Etos Kerja Pelayanan Islami, Loyalitas Muzakki, Lembaga Amil Zakat.